図解でわかる部門の仕事『新版　お客様相談室』のご案内

ACAPでは 25 周年をむかえた 2005 年 10 月に、単行本『新版　お客様相談室』を日本能率協会マネジメントセンターから発行いたしました。同書は 2000 年発行『お客様相談室』を全面的に新しくしたものです。是非ご一読くださいますよう、ご案内いたします。

本体 1,500 円＋税にて当会で販売しています。
FAXでお申込み下さい。（送料は別途申し受けます）。
お申込みいただき次第、請求書同封の上ご送付いたします。

目次

●お客様相談室の社内関連図

●お客様相談室の社外関連図

第 1 章

お客様相談室の機能

1　お客様相談室の必要性／
2　お客様相談室の位置づけ／

3　お客様相談室を開設するには

第 2 章

お客様相談室の実務

4　お客様対応の姿勢と原則／
5　問い合わせ・相談対応／

6　苦情対応／7　文章管理と
12　お客様対応における危機管理／

13　行政・消費者団体への対応／
14　担当者の教育・研修

第 3 章

お客様相談室に必要な知識

15　消費者行政の仕組み／
16　関連の法律／

17　資格制度と研修等／
18　消費者関連の団体

第 4 章

お客様相談室の今後の課題

19　お客様対応の機能進化に向けて／

システム化／

8 消費者情報の フィードバック／

9 取扱説明書、表示、 パンフレット、広告のチェック／

10 お客様相談室としての情報開示／

11 お客様対応における個人情報保護／

20 今後の課題

付録

●お客様相談室専門用語集
●消費者基本法
●製造物責任法
●消費者契約法（抄）
●公益通報者保護法

ＡＣＡＰのＦＡＸ番号 ０３－３３５３－５０４９

『新版 お客様相談室』購入申込書 （ＦＡＸ用）	
住所 〒	申込部数 冊
電話番号	
社名等	
部署名	
担当者名	